

SATISFAÇÃO DISCENTE: UM ESTUDO DE CASO NO CURSO DE PROCESSOS GERENCIAIS DO INSTITUTO FEDERAL DE PERNAMBUCO - CAMPUS PAULISTA

Myllena Karollayne da Silva Nascimento

mksn@discente.ifpe.edu.br

Sussimarry Silva Farias dos Reis

sussimarryreis@gmail.com

Alba Barbosa

alba.barbosa@paulista.ifpe.edu.br

RESUMO

Este estudo teve como objetivo central analisar o nível de satisfação dos discentes do curso de Processos Gerenciais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE), Campus Paulista, considerando os principais fatores que influenciam essa percepção. Para tanto, foi realizado um estudo de caso, de caráter descritivo e abordagem quantitativa, cuja amostra por acessibilidade compreendeu 118 estudantes do curso, que responderam ao questionário aplicado presencialmente ou de forma online. Foi evidenciado que os acadêmicos eram em sua maioria, do gênero feminino e com idade entre 18 e 24 anos. Os resultados indicam que os alunos demonstram maior grau de satisfação com o Corpo Docente, responsável pela maior representatividade na percepção discente, com 27,6% do total. Em segundo lugar, aparece a Organização Curricular, com 25,3%, seguida da Infraestrutura, com 25,0%. Por fim, o Atendimento Administrativo obteve a menor representatividade, com 22,1%, sinalizando uma possível área de melhoria dentro da instituição. Conclui-se que, apesar da satisfação geral ser positiva, há necessidade de melhorias, principalmente no fator atendimento administrativo com intuito de melhorar ainda mais a experiência acadêmica dos discentes.

Palavras-chave: curso; discente; processos gerenciais; satisfação.

ABSTRACT

This study's main objective was to investigate the level of satisfaction of students in the Management Processes program at the Federal Institute of Education, Science, and Technology of Pernambuco (IFPE), Paulista Campus, considering the main factors that influence this perception. To this end, a descriptive case study with a quantitative approach was conducted. The sample size, based on accessibility, included 118 students who completed the questionnaire either in person or online. The majority of students were female and aged between 18 and 24. The results indicate

that students demonstrate the highest level of satisfaction with the Faculty, which accounts for the largest proportion of student perceptions, at 27.6%. Curricular Organization ranked second, at 25.3%, followed by Infrastructure, at 25.0%. Finally, Administrative Services had a lower proportion, at 22.1%, indicating a potential area for improvement within the institution. It is concluded that, although the general satisfaction is positive, there is a need for improvements, mainly in the administrative service factor, in order to further improve the academic experience of students.
Keywords: course; student; management processes; satisfaction.

1. INTRODUÇÃO

A oferta de cursos de graduação no Brasil evoluiu de maneira ascendente ao longo do período de 2011 a 2020, partindo de 30.420 e alcançando 41.953 cursos, o correspondente a um crescimento geral de 37,9%. (Brasil, 2022). Existe um aumento da procura de cursos superiores nos últimos anos, e com isso, foram criadas políticas públicas com o intuito de facilitar o acesso às instituições superiores públicas e privadas, seja por cursos presenciais ou virtuais e em modalidades distintas como o bacharelado, licenciaturas e tecnólogos.

Em relação a esses últimos, os quais visam uma rápida preparação para o mercado de trabalho, os dados do Instituto Nacional de Estudo e Pesquisas Educacionais (INEP) de 2020, mostram que, em relação aos cursos tecnológicos, observou-se um aumento na participação percentual de discentes ingressantes, que passou de 19,0% (443.253), em 2011, para 26,1% (980.164), em 2020 (Brasil, 2022). Diante desse crescimento, cria-se uma maior competitividade entre as organizações, tornando necessário que as Instituições de Ensino Superior (IES) procurem satisfazer os discentes para ter vantagens sobre seus concorrentes. Segundo Walter, Tontini e Domingues (2005, p. 1), “o mercado educacional aproxima-se cada vez mais de um mercado onde a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes são fundamentais para a sobrevivência das IES”.

De acordo com Kotler (2019, p. 141), a satisfação pode ser entendida como “o sentimento de prazer ou decepção que resulta da comparação entre o desempenho (ou resultado) percebido de um produto e as expectativas do comprador”, podendo conquistar clientes, tendo o foco de satisfazer suas necessidades e superar suas expectativas sobre um determinado produto ou serviço.

Conforme Mainardes e Domingues (2008, p. 2), “a satisfação é determinada por diversos fatores, como expectativas dos estudantes antes de entrar na universidade; as ideias que os levaram a determinada universidade e as variáveis do componente cognitivo de satisfação”. A satisfação acadêmica dos discentes está associada com o nível de qualidade dos seus serviços prestados pela instituição, a qual contempla desde as expectativas em relação ao curso até a experiência de formação adquirida, estando relacionada a diversos aspectos, tais como: estrutura do campus, qualidade do ensino, atendimento administrativo, relacionamento com os professores e colegas, didática de ensino e grade curricular.

Uma das instituições de ensino que oferecem cursos superiores é o Instituto Federal de Pernambuco, que disponibiliza 26 cursos distribuídos em 16 campi. A

unidade de Paulista oferece dois cursos: Análise e Desenvolvimento de Sistemas e Processos Gerenciais, sendo este último o foco deste trabalho.

Criado em 2019, o curso representa a primeira oferta de ensino superior no campus. A escolha por estudar essa temática se deu por algumas razões essenciais: além de sua relevância, observa-se uma carência de estudos específicos sobre o tema até o momento. Esse cenário nos levou a identificar uma lacuna na pesquisa acadêmica que merece ser explorada.

Além disso, a satisfação dos alunos desempenha um papel crucial na avaliação da qualidade do ensino e no desenvolvimento institucional. Compreender as percepções e sentimentos dos estudantes em relação ao curso e ao ambiente educacional pode proporcionar insights valiosos para aprimorar continuamente a experiência acadêmica oferecida pelo IFPE de Paulista.

Este estudo se justifica pela importância de analisar o nível de satisfação acadêmica dos discentes com o curso de Processos Gerenciais do IFPE em Paulista. A percepção dos alunos é relevante para o sucesso da instituição de ensino, uma vez que eles são os principais agentes na formação da imagem da instituição de ensino superior (IES). Para que essa imagem seja positiva e representativa, é fundamental identificar tanto os pontos fortes quanto os aspectos a serem melhorados nos atributos avaliados.

Considerando que a satisfação contínua dos serviços educacionais é essencial para manter a excelência e a competitividade da instituição, a análise da satisfação dos discentes no curso de Processos Gerenciais do IFPE em Paulista pode contribuir de maneira significativa para aprimorar a qualidade do ensino oferecido.

Dessa forma, os resultados deste estudo proporcionarão à instituição insights valiosos para compreender as percepções dos alunos. Essas percepções poderão ser utilizadas como base para a tomada de decisões estratégicas futuras, visando sempre à melhoria contínua da experiência acadêmica proporcionada pelo IFPE em Paulista.

Dessarte, é pertinente analisar a satisfação que o curso proporciona, e assim contribuir para a melhoria dos programas de ensino e serviços educacionais. Diante da análise, surge a seguinte problemática: Qual o nível de satisfação dos discentes do curso de Processos Gerenciais do Instituto Federal de Pernambuco (IFPE) do *Campus* Paulista? Para responder à pergunta de pesquisa, o objetivo foi estabelecido com base na análise do nível de satisfação acadêmica dos discentes do curso de Processos Gerenciais do IFPE – *Campus* Paulista. A investigação considerou quatro dimensões principais: atendimento administrativo, corpo docente, infraestrutura e organização curricular.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. Marketing

O marketing é uma área essencial para as organizações, sendo o responsável pelo entendimento com o seu público na identificação, compreensão e satisfação das necessidades de forma estratégica. Ao passar dos anos, o conceito evoluiu e passou a englobar além de promoções e venda de produtos ou serviços, também a criação de valor e a construção de relacionamentos duradouros com seus

clientes. No cenário atual, essa perspectiva é importante para marcas, instituições e empresas.

Nesse sentido, Kotler e Armstrong (2015, p. 4) explicam:

Definido de maneira geral, o marketing é um processo administrativo e social pelo qual indivíduos e organizações obtêm o que necessitam e desejam por meio da criação e troca de valor com os outros. Em um contexto mais específico dos negócios, o marketing implica construir relacionamentos lucrativos e de valor com os clientes. Assim, definimos marketing como o processo pelo qual as empresas criam valor para os clientes e constroem fortes relacionamentos com eles para capturar valor deles em troca.

Essa definição destaca o marketing como uma prática estratégica além da comercialização, enfatiza a função de criar vínculos e agregar valor, demonstrando que o foco principal está no relacionamento de longo prazo com o cliente. Isso significa compreender suas necessidades e desejos, adaptar-se às suas expectativas e oferecer soluções que realmente façam diferença em sua experiência.

O mercado atual está mais competitivo e dinâmico e os consumidores cada vez mais exigentes, com isso, o marketing agora atua como um processo estratégico fundamental para a sobrevivência e crescimento das organizações. De acordo com Kotler e Armstrong (2015, p. 3), “os dois principais objetivos do marketing são: atrair novos clientes, prometendo valor superior, e manter e cultivar os clientes atuais, entregando satisfação.”, Para alcançar esses objetivos, é imprescindível compreender as necessidades e desejos do público, oferecendo produtos ou serviços de valor. Somente ao alinhar essa inteligência de mercado com uma oferta que genuinamente agregue valor, as organizações podem construir uma base sólida para seu crescimento e assegurar sua relevância em um ambiente tão desafiador.

Além de envolver a criação de valor, o marketing contempla um conjunto de etapas estratégicas que permitem às organizações atingir seus públicos-alvo de forma eficaz. Kotler e Armstrong (2015) destacam que o marketing eficaz começa com o entendimento profundo do mercado, passa pela construção de uma proposta de valor clara e culmina no desenvolvimento de relacionamentos duradouros e lucrativos com os clientes.

Segundo os autores, o processo de marketing envolve cinco etapas fundamentais: (1) compreensão do mercado e das necessidades e desejos dos consumidores; (2) elaboração de uma estratégia de marketing orientada para o cliente; (3) construção de um programa de marketing integrado que ofereça valor superior; (4) construção de relacionamentos lucrativos e criação de satisfação para o cliente; e (5) captação de valor do cliente para gerar lucros e valor para a empresa.

Nas quatro primeiras etapas, as empresas trabalham para entender os consumidores, criar valor para o cliente e construir um forte relacionamento com ele. Na última etapa, elas colhem os frutos por criar valor superior para o cliente. Ao criar valor para os clientes, as empresas capturam valor dos clientes na forma de vendas, lucros e *customer equity* de longo prazo.(Kotler; Armstrong, 2015, p.6)

Dessa forma, o marketing torna-se um processo contínuo de troca e criação de valor. No campo da educação, essa lógica se aplica ao compreender e atender às expectativas dos alunos, promovendo experiências que favoreçam sua permanência, engajamento e satisfação com a instituição.

Isto posto, o marketing também passou a ser aplicado no setor educacional, sendo ferramenta para as instituições que desejam se destacar nesse ambiente tão competitivo. Esse conceito ultrapassa a divulgação de serviços, assumindo uma função voltada para a identificação das necessidades dos alunos e a promoção de experiências que agreguem valor ao processo educacional. Conforme Santos e Marques (2021, p. 8), “as ações de marketing realizadas nesse segmento são instrumentos importantes no que diz respeito ao posicionamento e competitividade no mercado”. Nesse sentido, o marketing educacional contribui diretamente para a construção da imagem institucional, a captação de novos alunos e a fidelização daqueles que já integram a comunidade acadêmica, sendo fundamental para o fortalecimento da organização.

A experiência do aluno dentro da instituição de ensino é um dos pilares mais relevantes para o marketing educacional. Tratando não apenas da oferta de ensino de qualidade, mas também da percepção geral que o estudante desenvolve durante sua jornada acadêmica, incluindo o atendimento recebido, a infraestrutura disponibilizada, o relacionamento com professores e a participação em atividades extracurriculares. Santos e Marques (2021) destacam que “as ações de marketing realizadas nesse segmento são instrumentos importantes no que diz respeito ao posicionamento e competitividade no mercado”. Dessa forma, cada ponto de contato entre o aluno e a instituição deve ser planejado com foco na excelência e no acolhimento, de modo a criar vínculos duradouros, aumentar a satisfação discente e promover a reputação positiva da IES no mercado.

Nesse cenário, a satisfação discente torna-se um indicativo relevante para avaliar o sucesso das estratégias adotadas. Segundo Las Casas (2008, apud Pereira, 2016, p. 14), “o trabalho desenvolvido na instituição, independentemente do local ou departamento, possui um único objetivo: a satisfação do aluno”. Assim, o marketing educacional se alia à qualidade dos serviços prestados e à escuta ativa das demandas dos alunos, sendo essencial que a instituição mantenha processos contínuos de avaliação, revisão e aprimoramento de suas práticas, garantindo que a experiência educacional contribua para o crescimento integral dos discentes.

2.2. Satisfação

A satisfação, de forma geral, é entendida como o resultado da comparação entre expectativas e experiências vivenciadas, sendo um elemento essencial para avaliar a qualidade de produtos, serviços ou experiências oferecidas. Em diferentes contextos, ela representa um indicativo de sucesso na entrega de valor e na construção de vínculos duradouros entre quem oferece e quem recebe determinado serviço. Essa percepção é relevante porque influencia diretamente na continuidade da relação entre as partes envolvidas, seja em contextos comerciais, sociais ou educacionais. A satisfação pode ser usada como parâmetro para avaliar a qualidade dos serviços educacionais ofertados pelas IES, uma vez que “a análise da satisfação atua como um indicador da qualidade na prestação dos serviços” (Oliveira, 2016, p. 9).

À vista disso, é indispensável que as instituições tentem ao máximo satisfazer os interesses de seus alunos, visto que discentes satisfeitos com as instituições e cursos influenciam na entrada de novos acadêmicos na IES, já que eles tendem a compartilhar essa experiência com outras pessoas, como vizinhos, amigos, familiares e a sociedade em geral, fazendo um boca a boca, que se positivo pode aumentar a demanda por vagas na instituição, uma vez que a percepção de qualidade é um fator importante na escolha de uma instituição de ensino. As IES precisam verificar se há necessidade de mudanças para favorecer o seu desenvolvimento acadêmico, essa análise é valiosa para o processo de melhoria contínua das instituições de ensino que buscam aperfeiçoar a qualidade do ensino e a satisfação dos alunos.

Além disso, a satisfação também está relacionada aos serviços disponibilizados pela instituição de ensino, bem como à infraestrutura oferecida pela universidade. Outro aspecto relevante é a auto-realização do aluno, que envolve o atendimento às suas expectativas e necessidades educacionais. Dessa forma, a combinação desses elementos assegura que os estudantes tenham suas demandas atendidas de forma adequada, o que é fundamental para a percepção positiva da experiência universitária.

Botello, Salinas e Pérez (2015, p. 10-11) apontam que:

a satisfação dos alunos é determinada por vários fatores que afetam sua formação universitária, entre esses fatores está a qualidade dos professores e seu ensino para a formação acadêmica, profissional e humana do aluno, os serviços prestados pela Instituição, a Infraestrutura que a Universidade possui, a auto-realização do aluno e outros fatores que irão garantir que as expectativas e necessidades do aluno sejam atendidas da melhor forma.

Dessa forma, percebe-se que a satisfação dos universitários é complexa, influenciada pela qualidade do corpo docente, que vai além do conteúdo, moldando a formação integral. Serviços eficientes (administrativos, bibliotecas, laboratórios) otimizam a jornada do aluno. A infraestrutura física (salas, laboratórios, áreas de convívio) impacta o ambiente de aprendizado. A auto-realização, com oportunidades de desenvolvimento de talentos e objetivos, é crucial. Juntos, esses fatores determinam a satisfação, alinhando a proposta universitária às expectativas dos alunos.

De acordo com Mioranza (2009, p. 40)

Os alunos possuem uma série de expectativas quanto ao bem ou serviço que será fornecido pela instituição e que será por eles adquiridos. Dessa forma, uma instituição de ensino eficaz procura fornecer produtos e serviços para atender a esses níveis de expectativa.

De modo geral, a satisfação é subjetiva, pois trata-se de uma experiência interna de cada indivíduo, e varia conforme sua expectativa acerca do serviço. A satisfação é dada pela comparação da sua percepção do serviço obtido com as expectativas do serviço desejado. As pessoas que utilizam os serviços prestados pela organização, precisam expressar estados de satisfação em relação ao que são valorizados por eles nas suas relações com a organização.

É possível que a expectativa dos discentes seja muito diferente do que lhe é oferecido, e para conseguir conquistar novos estudantes ou a permanência deles, é necessário ter o objetivo de satisfazer as exigências e superar a expectativa sobre um determinado serviço, pois a não satisfação pode acarretar consequentemente na perda de discentes.

De acordo com Fey, Lucena e Fogaça (2011), Apud Aragão/Alfinito e Luís (2018) as IES devem se preocupar também em atender seus alunos da melhor forma possível, devido à grande concorrência existente. Em outras palavras, é de extrema importância à qualidade da IES, e analisar a satisfação dos estudantes, e entender a sua necessidade a fim de minimizar saídas e trocas de universidades ao longo de cada período e ano.

2.2.1. Atributos de satisfação dos discentes

Para analisar a satisfação dos alunos, foram selecionados quatro atributos. Essa escolha se baseou em estudos anteriores, considerando os fatores mais frequentemente analisados, conforme o quadro 1.

QUADRO 1- Fatores de identificação sobre satisfação dos discentes

FATORES	DESCRIÇÃO
Atendimento Administrativo	Disponibilidade para ajudar, responder os discentes e fornecer informações.
Organização Curricular	Avalia-se a grade curricular do curso, estágio, localização do campus, conteúdos programáticos e entre outros aspectos.
Corpo Docente	Está relacionado com o professor e aluno em sala de aula, método de ensino, ser criativo e boa comunicação com os discentes.
Infraestrutura	Relacionado com toda estrutura do campus como: biblioteca, localização, laboratórios, segurança e entre outros.

Fonte: Adaptado de Oliveira e Gouveia (2016)

Em relação ao **atendimento administrativo**, a qualidade também deve ser percebido pelos seus clientes, já que ele é um fator que comporta aspectos que também impactam na satisfação dos discentes, tendo em vista que o estudo em questão é no campo educacional, setores administrativos, mesmo sendo abrangente, para atender demandas dos discentes é fundamental o atendimento ser situado das necessidades do discente no que diz respeito ao curso. Para Carvalho (2011, p. 18): “Na prestação de serviços, os funcionários estão em contato direto com o cliente/ aluno, e o sucesso desta prestação de serviços está primeiro na qualidade do atendimento.” Dado o aduzido, as instituições de ensino devem ter como prioridade atender bem os seus alunos para que eles se sintam satisfeitos, a qualidade do serviço, por exemplo, pode ser: atenção, conhecimento, rapidez, simpatia, cortesia, competência.

Quanto ao critério de **organização curricular** abrange aspectos como projeto pedagógico, carga horária, componentes curriculares, atividades extracurriculares e conteúdos. Com base em alguns estudos vistos durante a construção do trabalho, percebe-se a relevância da satisfação do aluno no fator organização curricular.

Embora os usuários possuam expectativas distintas, a satisfação está interligada a permanência e desenvolvimento do aluno, dessa forma, visando a satisfação e aprendizado dos seus usuários, a instituição deve possuir um bom projeto pedagógico, e utilizá-lo como base na aprendizagem e no ensino. “ Cada qual tem seu interesse e expectativa particular em relação ao curso. Porém, cabe também à instituição desenvolver um projeto pedagógico, ter um bom corpo docente e uma estrutura adequada ao ensino e procurar deixar claro ao público alvo o modelo adotado.” (Carvalho, 2011, p. 14)

O fator **corpo docente** exerce uma grande influência na satisfação dos discentes, considerando que há um contato direto com os discentes, a interação entre professor e aluno é de suma importância, pois afeta na satisfação dos discentes. Este fator está relacionado ao entendimento dos alunos quanto ao entusiasmo e interesse do professor, se ele consegue transmitir o assunto para todos. Segundo Kunkel, Righi e Vieira (2012) “o envolvimento do professor diz respeito a fatores como a percepção do aluno em relação ao entusiasmo e interesse do professor, a habilidade do professor em explicar o conteúdo, utilizando exemplos, de forma que os alunos compreendam os assuntos”. Dado ao exposto, se o aluno não tiver uma boa percepção dos itens citados acima, poderá afetar negativamente a sua satisfação, o critério docente também está relacionado ao espaço que o professor permite ao aluno, ou seja, se os alunos possuem autonomia para opinar, questionar, tirar dúvidas, entre outros.

A **infraestrutura** é um dos fatores que influencia na satisfação dos discentes de uma instituição, é dado que:

As condições neste aspecto podem facilitar ou dificultar o desenvolvimento do estudante universitário. Quando se fala de universidades públicas, a infraestrutura acaba tendo um grande destaque, devido ao sucateamento vivido por elas, principalmente no que se refere às suas condições físicas, que geram obstáculos para o bom andamento das atividades acadêmicas. (Alves, Marques, Pereira, 2010, p. 92).

Levando em consideração que uma estrutura física boa é de grande importância para a aprendizagem, e o inverso pode ser um motivo para a desmotivação discente, as IES necessitam possuir uma infraestrutura, que o discente consiga estudar com qualidade. Tratando-se de instituições públicas, a infraestrutura entra ainda mais em evidência, tendo em vista a falta de materiais, espaços para estudos, estrutura física sem manutenção, o que serve como mais um fator para a falta de motivação.

Rodriguez (2011 p. 5) afirma que “a estrutura física e as condições financeiras da instituição são os fatores mais importantes”. O público ainda aponta tradição, qualidade de ensino como fatores, mais subjetivos, mas importantes para a formação da imagem da instituição.” O ambiente é essencial para a escolha da IES, é um dos fatores que mais influenciam os alunos a decidirem em qual IES estudar pela sua qualidade de espaço, jardins, campos, bibliotecas, laboratórios entre outros. Os discentes determinam ter qualidade desses serviços, é uma das

expectativas que os discentes criam, sobre a estrutura física e que afeta em sua experiência na instituição.

3. METODOLOGIA

O presente estudo visa analisar o grau de satisfação em relação ao atendimento administrativo, corpo docente, infraestrutura e organização curricular, dos discentes de Processos Gerenciais do IFPE Campus Paulista. Toda pesquisa dispõe de diferentes características, com seus objetivos e abordagens próprias. A seguir serão apresentadas a classificação da pesquisa em relação a natureza, abordagem, objetivos e procedimentos da presente pesquisa.

Acerca de sua natureza, ela é aplicada, um tipo de pesquisa científica na qual seu principal foco é produzir conhecimento teórico para solucionar problemas, é comumente originada de uma dificuldade real que precisa ser resolvida e visa atender às necessidades práticas de determinado contexto, como interesses locais, territoriais ou regionais. Ela é direcionada para a resolução de desafios concretos enfrentados tanto por indivíduos quanto por empresas e os resultados obtidos são aplicados diretamente na prática, com o objetivo de melhorar processos, desenvolver produtos, criar inovações ou resolver problemas específicos. Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 51), a pesquisa aplicada “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”.

Em relação à abordagem metodológica, esta pesquisa caracteriza-se como quantitativa, uma vez que tem como objetivo analisar o grau de satisfação dos discentes do curso de Processos Gerenciais do IFPE – Campus Paulista, por meio da análise de dados expressos em valores numéricos. A quantificação permite avaliar com objetividade as percepções dos estudantes sobre os diversos aspectos do curso, contribuindo para uma compreensão estatística dos níveis de satisfação. Conforme destacam Kauark, Manhães e Souza (2010, p. 26-27), a pesquisa quantitativa “concentra-se na quantificação de dados, transformando opiniões e informações em números para classificação e análise”. Tal abordagem utiliza instrumentos estruturados, como questionários e escalas de mensuração, que fornecem dados concretos, passíveis de tratamento estatístico. Essa sistematização favorece a identificação de padrões, correlações e regularidades, o que confere maior precisão, validade e confiabilidade aos resultados obtidos. Dessa forma, ao adotar métodos quantitativos, esta investigação fortalece seu rigor científico e contribui de maneira significativa para o avanço do conhecimento na área da gestão educacional.

Quanto aos objetivos, ela é uma pesquisa descritiva porque visa analisar a percepção dos discentes do curso de Processo Gerenciais quanto à satisfação com o atendimento administrativo, organização curricular, corpo docente e infraestrutura. O procedimento utilizado para a pesquisa foi realizado por meio de levantamento (survey). Para o alcance dos dados e das opiniões dos discentes, foi utilizado um questionário como instrumento de pesquisa. Foi adotado um questionário estruturado com perguntas fechadas, inspirado no modelo proposto por Mainardes e Domingues (2008). Destaca-se que o questionário não foi copiado integralmente, tendo sido adaptado à realidade do curso de Processos Gerenciais do IFPE – Campus Paulista. Essa adaptação permitiu respeitar as especificidades do contexto local, e as limitações de acesso ao questionário original.

A escolha pelo modelo de Mainardes e Domingues (2008) se deu por sua relevância teórica consolidada e por ser uma proposta metodológica já aplicada em pesquisas sobre satisfação discente no ensino superior, especialmente em instituições brasileiras. O instrumento elaborado pelos autores aborda aspectos fundamentais da vivência acadêmica, como atendimento administrativo, corpo docente, estrutura física e organização curricular — elementos que também são foco deste estudo. Por meio de uma estrutura clara e organizada, o modelo facilita a coleta e análise dos dados, utilizando escala do tipo Likert e agrupando os itens por dimensões temáticas. Embora o questionário não tenha sido reproduzido na íntegra, serviu como referência para a criação de um instrumento adaptado à realidade do IFPE – Campus Paulista, permitindo adequações linguísticas e contextuais sem comprometer a coerência metodológica. A adoção desse referencial contribui para a consistência da análise e para a comparabilidade com outras pesquisas, além de reforçar a validade científica dos resultados obtidos.

O questionário foi composto por 42 itens e dividido em duas partes, na primeira parte formada por questões sócio-demográficas, gênero, idade, período e entre outros; já a segunda parte, são perguntas diretas para identificar a satisfação dos discentes em relação aos atributos do curso de Processos Gerenciais em Paulista, e estão divididas em quatro grupos: Grupo 1 – Atendimento administrativo (8 itens); Grupo 2 – organização curricular (11 itens); Grupo 3 – corpo docente (10 itens), Grupo 4 – Infraestrutura (10 itens). As perguntas aplicadas foram do tipo fechadas e utilizaram a Escala de Likert, ferramenta amplamente empregada em pesquisas de opinião para medir o grau de concordância ou satisfação dos respondentes, contendo uma escala de 5 pontos variando de totalmente insatisfeito (1) para totalmente satisfeito (5). Nesse contexto, após a definição do instrumento de coleta, foi estabelecida a amostra da pesquisa, considerando critérios que garantisse a representatividade dos dados obtidos.

Conforme Gil (2008, p. 95), “para que uma amostra represente com fidedignidade as características do universo, deve ser composta por um número suficiente de casos. Este número, por sua vez, depende dos seguintes fatores: extensão do universo, nível de confiança estabelecido, erro máximo permitido e percentagem com a qual o fenômeno se verifica.” À luz do exposto, considerando a população total de 200 discentes regularmente matriculados no curso de Processos Gerenciais do IFPE no semestre 2025.1, como mostrado no quadro 02;, Para definir o tamanho da amostra, utilizou-se a fórmula para populações finitas proposta por Gil (2008), recomendada quando o universo pesquisado não ultrapassa 100.000 elementos, adotou-se um nível de confiança de 95% ($Z = 1,96$), um erro amostral máximo de 5% ($e = 0,05$) e uma proporção estimada de 50% ($p = 0,5$; $q = 0,5$), valores comumente utilizados quando não há informações prévias sobre a população (GIL, 2008).

A fórmula utilizada foi:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Substituindo os valores:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 200}{(0,05)^2 \cdot (200 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25 \cdot 200}{0,0025 \cdot 199 + 3,8416 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{192,08}{0,4975 + 0,9604}$$

$$n = \frac{192,08}{1,4579} \approx 131,77$$

Assim, definiu-se uma amostra de 132 alunos, com arredondamento para o número inteiro mais próximo, garantindo representatividade estatística e confiabilidade nos resultados.

No entanto, apesar do cálculo indicar a necessidade de 132 participantes, a pesquisa contou com a participação efetiva de 118 alunos. A diferença entre o número ideal e o obtido deve-se a fatores como ausência de estudantes no momento da aplicação e recusa voluntária em participar. Importante destacar que todos os 118 questionários respondidos foram considerados válidos e utilizados na análise, não havendo exclusão de nenhum instrumento por inconsistência ou preenchimento incompleto. Ainda assim, a amostra obtida representa aproximadamente 59% da população total e 89% da amostra calculada, sendo considerada suficientemente representativa para fins descritivos e analíticos, conforme os objetivos da presente pesquisa.

QUADRO 02 - Quantidade de alunos com matrícula ativa no curso de Processos Gerenciais

Período	Quantidade de discentes matriculados	Proporção (%)	Amostra proporcional
1º Período	44 Alunos	22,0 %	29 Alunos
2º Período	30 Alunos	15,0%	20 Alunos
3º Período	33 Alunos	16,5%	22 Alunos
4º Período	21 Alunos	10,5%	14 Alunos
5º Período	30 Alunos	15,0%	20 Alunos
6º Período	42 Alunos	21,0%	27 Alunos
Total	200	100%	132 alunos

Fonte: Dados da pesquisa - semestre 2025.1 (2025)

O questionário estruturado foi aplicado de forma híbrida, ou seja, online e presencial. A versão digital foi disponibilizada via Google Forms, entre os meses de maio e junho de 2025. O link do formulário foi divulgado em grupos institucionais no WhatsApp e enviado diretamente aos representantes de turma, que auxiliaram na

disseminação entre os demais discentes. Além da aplicação online, a pesquisa também foi realizada presencialmente em três dias distintos (segunda, quarta e sexta-feira), com o intuito de alcançar estudantes que não haviam respondido virtualmente e garantir maior abrangência da amostra. Essa estratégia híbrida tem sido cada vez mais adotada por permitir maior alcance e flexibilidade, além de favorecer a participação voluntária dos respondentes (Machado, 2021). A seguir, serão apresentados os principais dados obtidos a partir da aplicação do instrumento e suas respectivas análises, também será apresentado um gráfico que mostrará a distribuição percentual dos quatro fatores: Atendimento Administrativo, Organização Curricular, Corpo Docente e Infraestrutura. Esse gráfico permitirá comparar visualmente a satisfação de cada fator na percepção dos estudantes.

4. RESULTADOS E ANÁLISE

Esta seção apresenta os resultados obtidos por meio da aplicação do questionário. Os dados coletados dizem respeito à percepção dos alunos quanto à organização curricular, ao atendimento discente, ao corpo docente e à infraestrutura oferecida pela instituição.

Com o intuito de facilitar a compreensão das informações, os dados foram organizados em gráficos, elaborados a partir do tratamento estatístico em planilhas eletrônicas. Segundo Martins e Theóphilo (2020), o uso de representações visuais e técnicas estatísticas facilita a análise e interpretação dos dados, tornando os resultados mais claros e acessíveis para diferentes públicos. Cada item é acompanhado de uma análise descritiva, interpretativa e crítica, conforme os objetivos da pesquisa e os fundamentos teóricos estabelecidos. Conforme ressaltam Aznar-Mas, Atarés-Huerta e Marín-García (2023), baseando-se em Grebennikov e Shah (2013 Apud Aznar-Mas,Atarés-Huerta,Marín-García,2023), “informações quantitativas e qualitativas devem se complementar para cobrir uma ampla gama de percepções dos alunos sobre sua experiência de aprendizagem” (p. 526). A seguir, são expostos os principais achados da investigação

4.1. Caracterização dos discentes

Através da pesquisa, foi possível identificar o perfil sociodemográfico dos discentes que participaram da pesquisa. Os dados contemplam informações relativas ao gênero, período acadêmico e faixa etária dos respondentes, com o objetivo de caracterizar o público-alvo e contextualizar os resultados obtidos. Essa caracterização é essencial para a análise da percepção dos alunos em relação à temática investigada, permitindo compreender possíveis influências das variáveis individuais sobre os níveis de satisfação relatados.

Conforme apresentado no quadro 3, observa-se que a maioria dos participantes é do sexo feminino (64,4%), enquanto 35,6% são do sexo masculino. Em relação ao período acadêmico, destaca-se uma maior concentração de respondentes no 1º (22%), 6º (17,8%) e 2º e 3º períodos (ambos com 15,3%). Ainda, 12,7% dos participantes informaram estar cursando mais de um período simultaneamente. Quanto à faixa etária, verifica-se que a maior parte dos estudantes possui entre 18 e 24 anos (33,9%), e apenas 3,4% têm menos de 18 anos. Esses

dados reforçam a importância de considerar aspectos do perfil discente na interpretação dos resultados do estudo.

Quadro 3 - Dados Sociodemográfico

GÊNERO	Feminino	64,4%
	Masculino	35,6%
PERÍODO	1º	22%
	2º	15,3%
	3º	15,3%
	4º	7,6%
	5º	9,3%
	6º	17,8%
	Em mais de um período	12,7%
FAIXA ETÁRIA	Menor de 18 anos	3,4%
	Entre 18 a 24 anos	33,9%
	Entre 25 a 30	28%
	Entre 31 a 40	22,9%
	Acima de 40	11,9%

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

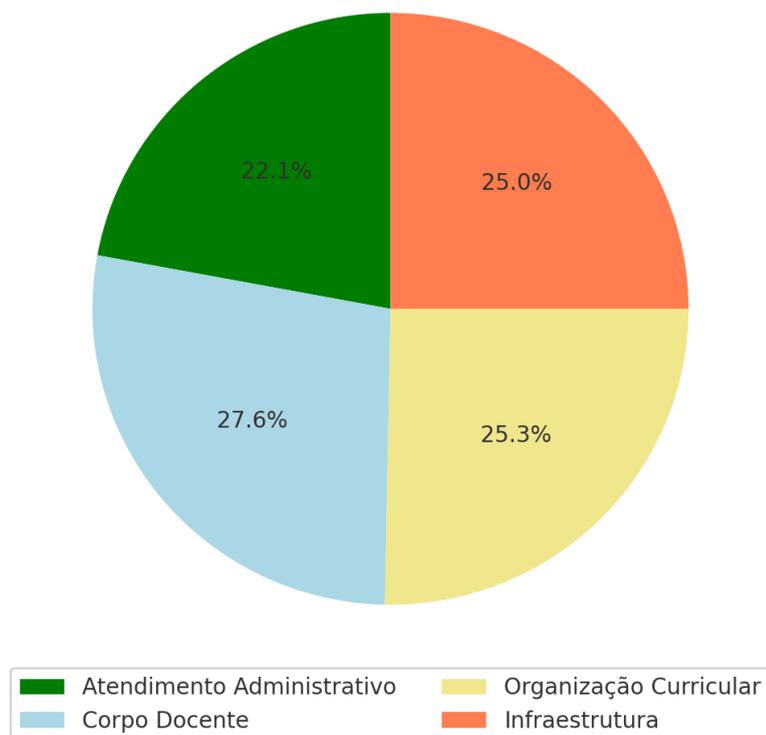
Os dados apresentados permitem compreender que o perfil predominante dos alunos é de adultos com idade entre 18 e 24 anos, indicando indivíduos que estão ingressando no ensino superior pela primeira vez. Esses jovens adultos frequentemente chegam com expectativas elevadas, buscando não apenas conhecimento acadêmico, mas também habilidades práticas e experiências que os preparem para o mercado de trabalho. A idade média sugere que muitos vêm diretamente do ensino médio ou com uma pequena pausa, o que influencia a necessidade de programas de apoio à transição e adaptação à vida universitária. A predominância desse perfil etário pode indicar a eficácia das estratégias de captação de alunos voltadas para o público recém-saído do ensino médio e a importância de cursos de graduação que atendam às demandas e aspirações dessa faixa etária específica.

4.2. Percentual dos atributos

Com o intuito de identificar os aspectos que mais influenciam a satisfação dos discentes, foi calculada a representatividade percentual de cada um dos quatro fatores avaliados no questionário. Essa análise permite observar, de forma

comparativa, quais dimensões tiveram maior ou menor destaque na percepção dos estudantes, servindo como base para a interpretação dos resultados a seguir.

Gráfico 1 – Representatividade percentual dos quatros fatores.



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

A partir do gráfico apresentado, observa-se que o fator Corpo Docente obteve o maior percentual de aprovação entre os quatro fatores analisados, com 27,6% dos respondentes demonstrando satisfação. Esse resultado evidencia o reconhecimento dos estudantes quanto à atuação dos professores, suas metodologias e competências, destacando a relevância do papel docente na construção de uma experiência acadêmica positiva.

Em segundo lugar, aparece a Organização Curricular, com 25,3%, seguida pela Infraestrutura, com 25%. Esses percentuais revelam uma percepção razoavelmente equilibrada entre esses dois aspectos, apontando para uma avaliação moderada quanto ao planejamento do curso e às condições físicas oferecidas pela instituição.

Por fim, o fator com menor percentual de aprovação foi o Atendimento Administrativo, com 22,1%, indicando que esse aspecto pode representar uma oportunidade de melhoria. A qualidade do suporte administrativo influencia diretamente a vivência acadêmica dos estudantes, sendo um ponto importante para ações institucionais voltadas à satisfação discente.

Dando continuidade à análise, serão apresentados os resultados obtidos a partir dos quatros fatores investigados — atendimento administrativo, organização

curricular, corpo docente e infraestrutura — com o objetivo de destacar tanto os aspectos que mais contribuíram quanto aqueles que menos influenciaram positivamente na satisfação dos estudantes.

4.3. Constatações da pesquisa realizada

A seguir, são apresentadas as constatações dos dados obtidos por meio do questionário aplicado aos discentes do curso de Processos Gerenciais do IFPE – Campus Paulista, com base nos quatro principais atributos avaliados: Atendimento Administrativo, Corpo Docente, Infraestrutura e Organização Curricular.

4.3.1. Atendimento Administrativo

O resultado de 22,1% indica que o atendimento administrativo foi o aspecto com menor nível de satisfação entre os estudantes participantes da pesquisa. Esse dado é preocupante, pois revela que a maioria dos alunos não se sente plenamente atendido ou satisfeito com os serviços administrativos prestados pela instituição.

Esse fator é fundamental para o bom funcionamento da vida acadêmica, uma vez que envolve atividades essenciais, como matrícula, emissão de documentos, atendimento a dúvidas sobre o curso, processos internos e suporte institucional. Quando esse atendimento é falho, lento, pouco claro ou burocrático demais, os estudantes tendem a se sentir desamparados ou desvalorizados pela instituição.

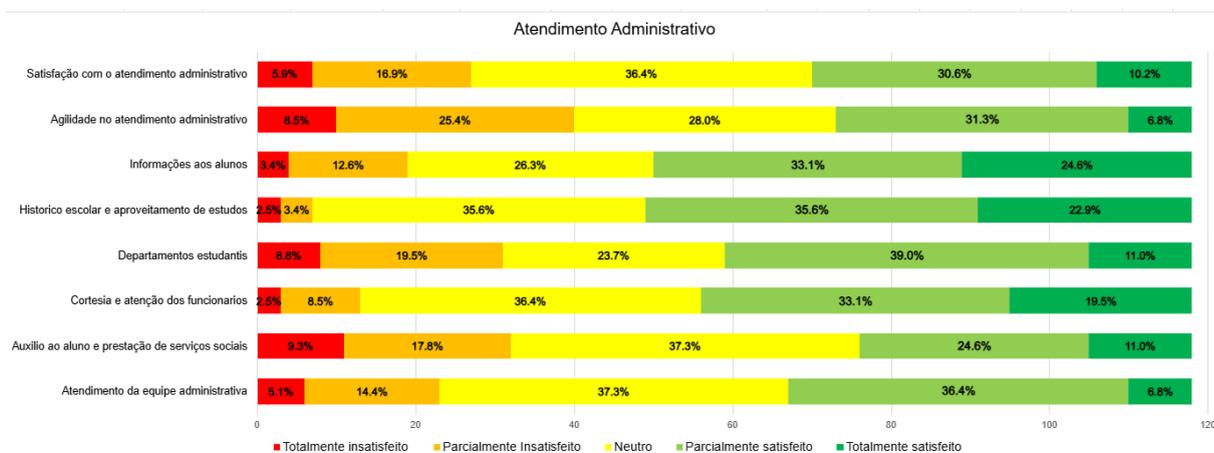
Além disso, o baixo índice pode refletir:

- Falta de treinamento dos servidores;
- Demora na resolução de demandas;
- Comunicação ineficiente entre setores administrativos e alunos;
- Dificuldade de acesso a informações importantes;
- Pouca cordialidade e empatia no atendimento presencial ou online.

O atendimento administrativo demonstra ser um ponto crítico de insatisfação, o que pode impactar negativamente na experiência geral dos alunos, requerendo uma atenção para o atendimento dos setores correspondentes, a fim de melhorar a imagem desse fator.

A seguir, está o gráfico referente ao atributo, construído a partir da distribuição percentual das respostas obtidas em cada pergunta relacionada a esse fator. O objetivo é visualizar de forma clara a percepção dos estudantes sobre a qualidade do atendimento administrativo oferecido pela Instituição de Ensino Superior (IES), destacando os pontos fortes e críticos que impactam diretamente na experiência acadêmica.

Gráfico 2 – Percepção dos estudantes sobre o Atendimento administrativo.



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

O **atendimento administrativo** como um todo apresentou um equilíbrio nas respostas, porém com leve inclinação para a satisfação. Apenas 10,2% dos estudantes se disseram totalmente satisfeitos, enquanto 30,5% estão parcialmente satisfeitos, somando 40,7% de avaliação positiva. Ainda assim, uma parcela significativa de 36,4% dos respondentes optou pela neutralidade, o que pode indicar experiências não marcantes ou um distanciamento em relação a esse serviço. Por outro lado, 16,9% dos alunos declararam-se parcialmente insatisfeitos e 5,9% totalmente insatisfeitos, totalizando 22,8% de avaliações negativas. Essa distribuição mostra que, apesar de haver reconhecimento por parte dos alunos quanto ao empenho da equipe administrativa, há um número relevante de estudantes que não têm experiências suficientemente positivas para se posicionarem favoravelmente. Essa neutralidade pode apontar tanto para invisibilidade dos serviços quanto para uma padronização que ainda não atende às necessidades específicas dos discentes, sendo um ponto crucial a ser revisto.

A **agilidade no atendimento administrativo** é um dos aspectos mais críticos em serviços administrativos, e os dados revelam certa fragilidade nesse item. Apenas 6,8% dos estudantes disseram estar totalmente satisfeitos, e 31,4% parcialmente satisfeitos, somando 38,2% de avaliação positiva — a menor taxa de satisfação total entre os itens. Já 28% dos respondentes adotaram uma postura neutra, o que, por si só, indica incertezas quanto à efetividade do atendimento. O dado mais preocupante, no entanto, é que 25,4% estão parcialmente insatisfeitos e 8,5% totalmente insatisfeitos, totalizando 33,9% de avaliações negativas — o maior índice de insatisfação do gráfico. Isso sugere lentidão nos processos internos, excesso de burocracia ou falhas de comunicação entre os setores. A experiência do aluno pode estar sendo comprometida por prazos longos, falta de retorno em tempo hábil ou dificuldades no acompanhamento de solicitações. A revisão e simplificação dos fluxos, bem como o uso de tecnologias de atendimento mais ágeis, se apresentam como medidas urgentes.

No quesito fornecimento de **informações aos alunos**, a instituição apresenta uma imagem mais positiva perante os alunos. O total de estudantes satisfeitos alcança 57,7%, sendo 24,6% totalmente e 33,1% parcialmente satisfeitos. Essa é a maior taxa de satisfação total entre os itens avaliados. No entanto, 26,3% adotaram uma postura neutra, indicando que, embora o serviço seja reconhecido por muitos, ainda há uma parcela de estudantes que sente falta de canais mais claros e acessíveis para obtenção de informações acadêmicas e institucionais. Já as avaliações negativas foram relativamente baixas: 12,7% parcialmente insatisfeitos e apenas 3,4% totalmente insatisfeitos. Isso sugere que a comunicação com os alunos é, em geral, satisfatória, mas pode ser aprimorada por meio de mecanismos mais didáticos, como painéis atualizados, tutoriais visuais ou uma central de dúvidas online, capaz de oferecer respostas rápidas e eficazes.

A categoria **histórico escolar e aproveitamento de estudos**, apresenta uma distribuição bastante dispersa, com 22,9% de alunos totalmente satisfeitos e 35,6% parcialmente satisfeitos, totalizando 58,5% de avaliações positivas. O dado mais expressivo, no entanto, é a presença igualmente alta de neutralidade (35,6%), o que sugere que muitos alunos ainda não passaram pelo processo de solicitação ou análise de histórico/aproveitamento ou não possuem uma experiência suficientemente destacável para avaliar. A insatisfação foi bastante baixa: apenas 3,4% parcialmente e 2,5% totalmente insatisfeitos, somando 5,9% — a menor taxa negativa entre os itens. Esses números indicam que, embora o serviço funcione bem quando é acionado, pode haver uma carência na comunicação ou orientação para que mais alunos se sintam seguros e informados sobre os trâmites, prazos e critérios adotados nesses procedimentos.

Os **departamentos estudantis** receberam uma boa avaliação geral, com 11% de satisfação total e 39% parcial — a maior taxa de satisfação parcial entre todos os itens. Isso indica que os alunos percebem um esforço de acolhimento e suporte vindo desses setores. Apesar disso, 23,7% permaneceram neutros, o que é um indicativo de que nem todos os alunos têm contato ou engajamento efetivo com esses departamentos. Além disso, 19,5% se mostraram parcialmente insatisfeitos e 6,8% totalmente insatisfeitos, somando 26,3% de insatisfação — um número que chama a atenção. Essa variação pode revelar uma inconstância na qualidade do atendimento entre diferentes setores ou servidores, o que reforça a necessidade de padronização de protocolos, formação contínua das equipes e monitoramento frequente da satisfação estudantil.

O item **cortesia e atenção dos funcionários** que mede a humanização no atendimento, e os resultados são relativamente positivos: 19,5% dos estudantes estão totalmente satisfeitos e 33,1% parcialmente, resultando em 52,6% de aprovação. A cortesia e a atenção no trato diário com os alunos são fundamentais para criar um ambiente institucional acolhedor e respeitoso, e os dados indicam que essa postura tem sido, em boa parte, mantida. Ainda assim, chama atenção o número de respostas neutras (36,4%), o segundo mais alto do gráfico. Isso pode apontar para um atendimento eficiente, mas impessoal, ou variações na forma de abordagem entre diferentes setores e servidores. Além disso, 8,5% se dizem parcialmente insatisfeitos e 2,5% totalmente, o que sugere que a gentileza e o cuidado ainda não são percebidos como consistentes por todos os alunos.

Quanto ao **auxílio ao aluno e prestação de serviços sociais** na insatisfação totalizou 27,1% (17,8% parcialmente e 9,3% totalmente insatisfeitos). Apenas 11% dos respondentes estão totalmente satisfeitos e 24,6% parcialmente,

somando 35,6% de satisfação. Além disso, 37,3% dos estudantes mantiveram-se neutros, o que revela tanto desconhecimento quanto desengajamento com os serviços sociais oferecidos. Esse resultado é preocupante, pois indica que o suporte aos alunos em situação de vulnerabilidade ou com necessidades específicas pode não estar sendo plenamente acessado ou sequer percebido. Isso evidencia a necessidade urgente de divulgação ativa dessas ações, ampliação da cobertura, capacitação das equipes envolvidas e criação de canais específicos que facilitem o acesso, acompanhamento e retorno dos serviços oferecidos.

Já no **atendimento da equipe administrativa** trata da percepção geral sobre o relacionamento com a equipe administrativa, e os resultados seguem a tendência do gráfico como um todo. Somente 6,8% dos alunos estão totalmente satisfeitos e 36,4% parcialmente satisfeitos, totalizando 43,2% de satisfação. A neutralidade aparece novamente com força (37,3%), o que pode representar um distanciamento ou uma percepção de impessoalidade no atendimento. Já os índices de insatisfação somam 19,5% (14,4% parcialmente e 5,1% totalmente), sugerindo que ainda há casos em que os alunos enfrentam dificuldades de comunicação, falta de empatia ou falhas no retorno de demandas. Esses dados mostram que, embora haja empenho de parte da equipe, a consistência e a qualidade no relacionamento ainda precisam ser fortalecidas de forma sistemática e transversal.

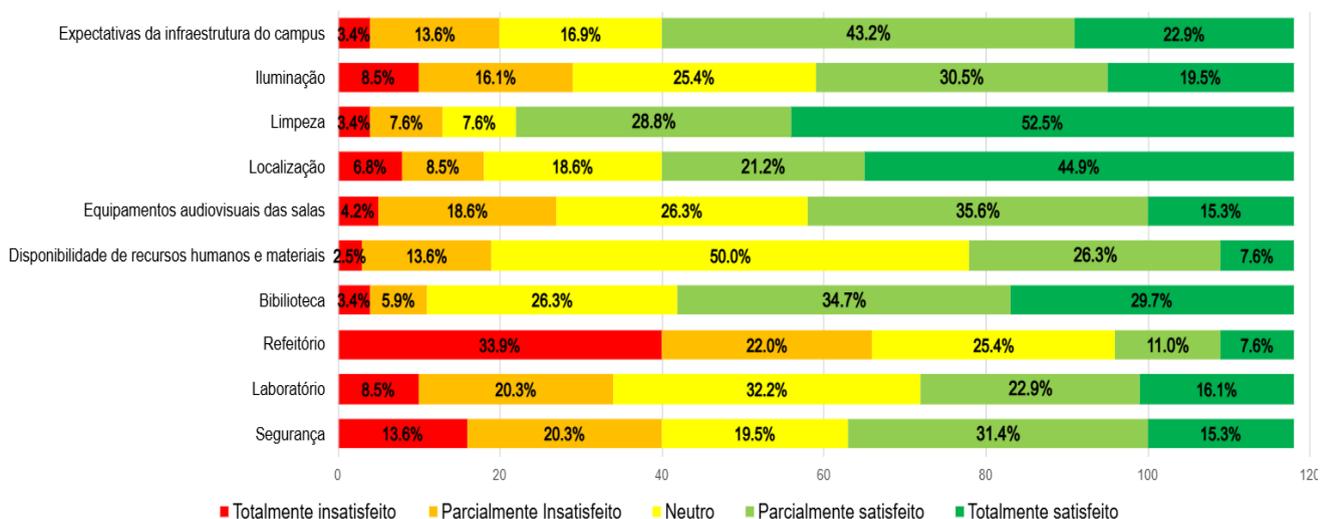
Diante disso, conclui-se que, embora a postura dos atendentes seja vista de forma positiva, a efetividade do serviço administrativo como um todo precisa ser aprimorada, especialmente no que diz respeito à agilidade e à capacidade de solucionar demandas concretas. Investir na capacitação da equipe, revisão de processos e maior integração entre os setores pode contribuir para elevar a satisfação dos estudantes e fortalecer a relação entre a instituição e seu corpo discente.

4.3.2. Infraestrutura

Em relação à infraestrutura, os dados apontaram uma percepção equilibrada entre os alunos, com uma representatividade de 25,0% na distribuição percentual total das respostas. Esse valor indica um nível moderado de satisfação, ou seja, nem totalmente positivo, nem totalmente negativo. A infraestrutura de uma instituição de ensino superior desempenha papel fundamental no processo de ensino-aprendizagem, pois impacta diretamente na permanência, no bem-estar e no rendimento acadêmico dos discentes. Aspectos como limpeza, iluminação, segurança, localização e qualidade dos espaços físicos influenciam na percepção de qualidade institucional e podem reforçar, ou comprometer, a satisfação dos alunos com o curso e com o ambiente universitário como um todo.

Com base nisso, o presente estudo buscou analisar, por meio de perguntas específicas, como os estudantes do curso de Processos Gerenciais percebem os diferentes elementos da infraestrutura do campus. Foram analisados itens como refeitório, biblioteca, laboratório, equipamentos audiovisuais, disponibilidade de recursos humanos e materiais, iluminação além de aspectos estruturais mais gerais. Os resultados obtidos a partir do gráfico a seguir possibilitam identificar os pontos positivos e os que necessitam de melhorias na visão dos discentes.

Gráfico 3 – Percepção dos estudantes sobre a Infraestrutura.



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

Ao observar os dados relacionados à infraestrutura do campus, é possível perceber contrastes marcantes entre os itens avaliados, sendo alguns deles amplamente reconhecidos de forma positiva pelos discentes. A **limpeza** foi o aspecto com maior índice de aprovação, somando 52,5% de respostas “totalmente satisfeito” e 28,8% “parcialmente satisfeito”, o que demonstra uma percepção majoritariamente positiva. Esse resultado evidencia que os alunos reconhecem o cuidado e a manutenção dos ambientes do campus como satisfatórios, o que contribui diretamente para o conforto e bem-estar no cotidiano acadêmico.

Aliado a isso, a **localização** do campus também apresentou bons resultados, com 21,2% de alunos parcialmente satisfeitos e 44,9% totalmente satisfeitos, totalizando 66,1% de aprovação. Esse alto índice de satisfação indica que a posição geográfica da instituição atende de forma eficaz às necessidades dos estudantes, seja pela facilidade de acesso, proximidade com transporte público ou por estar inserido em uma região considerada segura e estratégica. Uma boa localização contribui não apenas para a assiduidade dos discentes, mas também para a redução de dificuldades logísticas no deslocamento, o que impacta diretamente na permanência e no engajamento acadêmico. Por isso, trata-se de um ponto que fortalece a experiência universitária como um todo.

Nesse mesmo sentido, a **biblioteca** igualmente se destacou, com 34,7% dos discentes parcialmente satisfeitos e 29,7% totalmente satisfeitos, totalizando 64,4% de aprovação geral. Esse resultado evidencia que a maioria dos alunos reconhece a relevância e a utilidade do espaço para suas atividades acadêmicas. A biblioteca é um ambiente essencial no contexto educacional, pois oferece suporte à pesquisa, aos estudos individuais e em grupo, além de promover o acesso a materiais didáticos e científicos. O bom desempenho desse item na avaliação reforça a percepção de que o espaço cumpre seu papel dentro da instituição, contribuindo diretamente para o desempenho e desenvolvimento dos discentes ao longo do curso.

Por fim, quando se trata das **expectativas em relação à infraestrutura do campus** como um todo, também se observa uma percepção bastante positiva. 43,2% dos respondentes se declararam parcialmente satisfeitos e 22,9% totalmente satisfeitos, totalizando 66,1% de aprovação. Esse resultado mostra que, de modo geral, a estrutura física da instituição vai ao encontro das necessidades dos estudantes. Mesmo que ainda haja pontos específicos a melhorar, o dado demonstra que a percepção dos alunos sobre o conjunto da infraestrutura é favorável, indicando que a instituição cumpre, em boa medida, o que promete em termos de espaço, organização e suporte físico ao ensino.

Por outro lado, o **refeitório** destacou-se negativamente como o item com o maior índice de insatisfação entre todos os aspectos avaliados. De acordo com os dados, 33,9% dos alunos se declararam totalmente insatisfeitos e 22,0% parcialmente insatisfeitos, totalizando 55,9% de avaliações negativas. Esse alto percentual evidencia um descontentamento significativo por parte dos discentes, o que pode estar relacionado à qualidade das refeições, às condições estruturais ou ao funcionamento do espaço. Tal resultado coloca o refeitório como um dos pontos mais críticos da infraestrutura institucional, demandando atenção urgente por parte da gestão.

No que se refere à **segurança** do campus, os dados revelam uma percepção dividida entre os alunos. Embora 46,7% tenham expressado algum nível de satisfação — sendo 31,4% parcialmente satisfeitos e 15,3% totalmente satisfeitos —, um número considerável de discentes demonstrou insatisfação, somando 33,9% (20,3% parcialmente insatisfeitos e 13,6% totalmente insatisfeitos). Além disso, 19,5% optaram por uma posição neutra. Esses números indicam que, embora a maioria dos alunos enxergue a segurança de forma positiva, ainda há uma parcela expressiva da comunidade acadêmica que percebe fragilidades nesse quesito, sinalizando a necessidade de melhorias para garantir uma sensação de proteção mais abrangente.

Outros aspectos da infraestrutura, como a **iluminação** e os **equipamentos audiovisuais das salas de aula**, apresentaram avaliações predominantemente intermediárias. No caso da iluminação, 30,5% dos discentes se declararam parcialmente satisfeitos, enquanto 19,5% demonstraram total satisfação. De forma semelhante, os equipamentos audiovisuais receberam 35,6% de avaliações parcialmente satisfeitas e 15,3% totalmente satisfeitas. Esses resultados demonstram que, embora não haja uma insatisfação expressiva por parte dos discentes em relação a esses itens, também não há uma maioria plenamente satisfeita. A predominância de avaliações intermediárias, especialmente na categoria “parcialmente satisfeito”, sugere que esses elementos da infraestrutura cumprem sua função de forma razoável, sem se destacarem negativamente, mas também sem atingirem um nível de excelência percebido pelos alunos. Além disso, o fato de as categorias extremas — como “totalmente insatisfeito” ou “totalmente satisfeito” — aparecerem em menor proporção reforça a ideia de uma percepção mais neutra ou moderada.

No que diz respeito à **disponibilidade de recursos humanos e materiais**, observa-se que 50% dos alunos optaram por uma avaliação neutra, ou seja, não expressaram nem satisfação nem insatisfação. Esse alto índice de neutralidade pode indicar que uma parte significativa dos discentes não possui conhecimento suficiente ou vivência direta com esse aspecto da instituição, o que dificulta uma avaliação mais precisa. A ausência de uma opinião mais definida pode ainda refletir

uma possível falta de comunicação sobre quais recursos estão disponíveis e como podem ser acessados pelos alunos.

De forma semelhante, a avaliação do **laboratório** seguiu um padrão de respostas também voltado para a neutralidade e a moderação. Os dados mostram que 32,2% dos alunos se posicionaram de forma neutra, 22,9% afirmaram estar parcialmente satisfeitos e apenas 16,1% demonstraram total satisfação com esse item. Assim como no caso anterior, não há um predomínio de insatisfação expressiva, mas também não se verifica um alto nível de aprovação. Esses resultados indicam que tanto a área de recursos humanos e materiais quanto o laboratório são percebidos de forma intermediária, sem gerarem avaliações muito positivas ou negativas. Esse cenário evidencia a necessidade de ações que promovam maior visibilidade, acessibilidade e qualidade nesses setores, de modo a fortalecer a percepção dos alunos quanto à sua importância e funcionalidade no processo formativo.

De modo geral, os dados revelam que, embora alguns aspectos da infraestrutura sejam considerados satisfatórios por parte dos discentes, como a localização, biblioteca e outros, o refeitório e a clareza na oferta de recursos materiais e humanos, ainda carecem de atenção mais efetiva. As percepções medianas e neutras predominantes reforçam a necessidade de um diagnóstico mais aprofundado, capaz de identificar pontos específicos de aprimoramento e proporcionar intervenções assertivas que impactem positivamente a vivência dos alunos no ambiente institucional.

4.3.3. Corpo Docente

O atributo Corpo Docente obteve a maior representatividade percentual entre os fatores avaliados, com 27,6%, o que indica um alto nível de satisfação por parte dos estudantes em relação aos professores do curso. Esse resultado revela que os alunos reconhecem a competência, o domínio dos conteúdos, a didática e o comprometimento dos docentes, pontos essenciais para a qualidade do ensino e o sucesso da formação acadêmica.

Nesse sentido, Alcântara et. al (2012) afirma que “o suporte e a qualidade do ensino e do serviço oferecido aos discentes corroboram permanentemente para sua satisfação”, o que sugere que o investimento institucional na valorização docente reflete diretamente na percepção positiva por parte dos alunos.

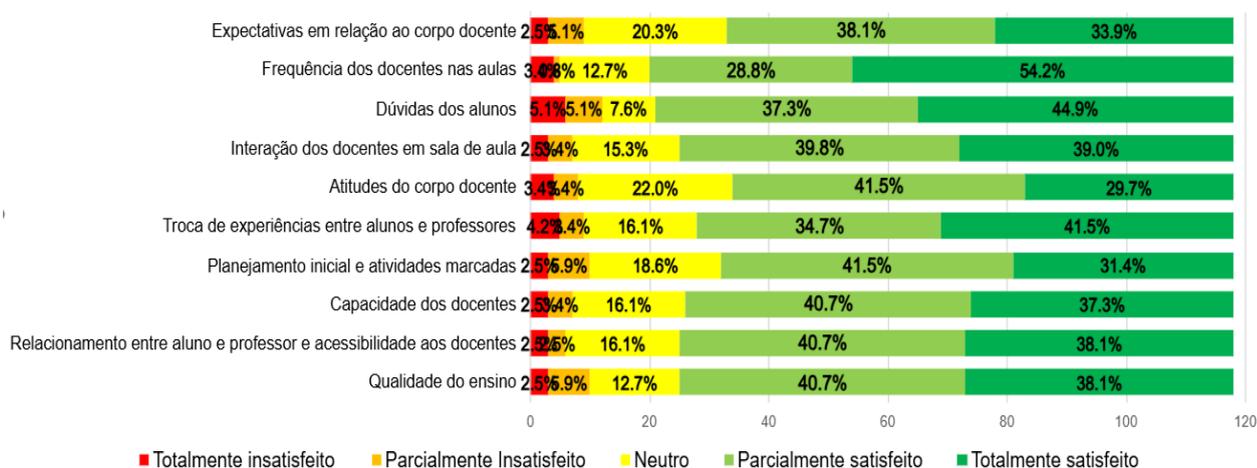
Esse dado robusto não apenas sublinha a dedicação e o profissionalismo do corpo docente, mas também reflete um forte comprometimento com a continuidade e a qualidade das atividades acadêmicas. A percepção de que os professores estão consistentemente presentes e engajados contribui significativamente para um ambiente de aprendizado estável e produtivo, solidificando a confiança dos alunos na instituição e no processo educacional.

Um dos aspectos mais bem avaliados na pesquisa foi a frequência dos docentes nas aulas. A maioria dos participantes demonstrou um alto nível de satisfação com esse item: 54,2% informaram que estão totalmente satisfeitos, enquanto 28,8% escolheram a opção parcialmente satisfeitos. Somados, esses valores indicam que 83,1% dos discentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a assiduidade dos professores, sendo um dos pilares da satisfação estudantil, destacando-se como um ponto de excelência e evidenciando um comprometimento significativo por parte do corpo docente com o andamento das atividades

acadêmicas.

Abaixo está o gráfico referente às questões do fator Corpo Docente, responsável pela maior representatividade percentual na percepção dos estudantes. Eles contribuem para uma melhor visualização dos pontos fortes e das possíveis oportunidades de melhoria atribuídas aos professores da instituição, considerando aspectos como domínio de conteúdo, didática, relacionamento com os alunos e clareza na comunicação.

Gráfico 4 – Percepção dos estudantes sobre o Corpo docente



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

Com base nos dados apresentados no gráfico acima referente às expectativas dos estudantes em relação ao corpo docente, é possível perceber uma tendência predominantemente positiva, ainda que com variações entre os diferentes aspectos avaliados. A seguir, é feita uma análise descritiva dos principais pontos:

A análise do item **Expectativas em relação ao corpo docente** evidencia uma tendência majoritariamente positiva entre os estudantes. Os dados mostram que 38,1% dos respondentes afirmaram estar parcialmente satisfeitos e 33,9% totalmente satisfeitos, o que representa um total de 72% de satisfação. Esse índice expressivo indica que a maior parte dos discentes considera que, em alguma medida, suas expectativas estão sendo atendidas no que diz respeito à atuação dos professores. Entretanto, chama atenção o fato de que 20,3% dos alunos optaram por uma resposta neutra, o que pode demonstrar que uma parcela relevante dos estudantes ainda não possui uma opinião formada, seja por falta de experiências significativas ou por contato limitado com o corpo docente ao longo do curso. Além disso, 7,6% dos participantes manifestaram insatisfação, sendo 5,1% parcialmente insatisfeitos e 2,5% totalmente insatisfeitos, o que, embora represente uma minoria, não pode ser desconsiderado. Dessa forma, a análise geral indica que, apesar da avaliação positiva da maioria, a existência de respostas neutras e insatisfeitas sugere a necessidade de monitoramento contínuo desse aspecto, visando identificar pontos que ainda podem ser aprimorados no relacionamento pedagógico, na didática ou na comunicação entre professores e alunos.

A **frequência dos docentes** nas aulas foi um dos aspectos mais bem avaliados pelos discentes. Os dados mostram que 83% dos estudantes estão

satisfeitos, sendo 54,2% totalmente satisfeitos e 28,8% parcialmente satisfeitos. Apenas 4,2% dos respondentes demonstraram insatisfação, com 3,4% totalmente insatisfeitos e 0,8% parcialmente insatisfeitos. Além disso, 12,7% dos alunos optaram pela resposta neutra. Esses números indicam que a presença dos professores em sala de aula é amplamente reconhecida pelos estudantes como regular e constante. A baixa taxa de insatisfação, associada à alta proporção de satisfação, reforça a percepção de que esse é um ponto de destaque positivo na experiência acadêmica. A presença consistente dos docentes contribui para a estabilidade do processo de ensino, conforme apontam os próprios dados levantados na pesquisa.

A análise dos dados referentes ao **esclarecimento de dúvidas** pelos professores mostra um panorama bastante positivo em relação à atuação docente nesse aspecto. Observa-se que 82,2% dos alunos estão satisfeitos com a forma como suas dúvidas são esclarecidas, sendo que 37,3% manifestaram satisfação parcial e 44,9% satisfação total. Esse índice elevado indica que a maior parte dos estudantes percebe os professores como acessíveis e eficientes no momento de sanar suas dúvidas, o que pode contribuir diretamente para o processo de aprendizagem e o rendimento acadêmico. Por outro lado, a insatisfação foi expressa por 10,2% dos alunos, divididos igualmente entre níveis de insatisfação parcial e total (5,1% cada). Embora esse percentual seja relativamente baixo, ele indica que uma parcela dos estudantes ainda encontra dificuldades ou lacunas no atendimento às suas dúvidas, o que pode representar um ponto de atenção para aprimoramentos futuros. Além disso, 7,6% dos alunos optaram por uma posição neutra, o que pode refletir uma falta de vivência direta com esse aspecto, ou uma avaliação indiferente quanto à disponibilidade dos professores para esclarecer dúvidas. De modo geral, esses resultados apontam que o esclarecimento de dúvidas é um ponto forte na atuação docente, reforçando a importância da comunicação efetiva e da disponibilidade dos professores para promover um ambiente de aprendizado mais eficaz e colaborativo.

A satisfação dos alunos quanto à **interação dos docentes** em sala de aula foi alta, com 78,8% dos estudantes demonstrando satisfação, sendo 39,8% parcialmente satisfeitos e 39% totalmente satisfeitos, o que indica que a maioria percebe essa interação como positiva, embora haja espaço para melhorias que transformem a satisfação parcial em total. Apenas 5,9% expressaram insatisfação, majoritariamente parcial (3,4%), mostrando que a interação dificilmente é vista como negativa por grande parte dos alunos. Além disso, 15,3% se posicionaram de forma neutra, sugerindo que uma parcela considerável pode ter pouca percepção sobre o tema ou vê-lo como indiferente para seu aprendizado. O equilíbrio entre satisfação parcial e total aponta para um bom nível de comunicação dos docentes, que já contribuem para aulas dinâmicas e engajadoras, mas com potencial para aprimoramento, enquanto a baixa insatisfação reforça que não há problemas significativos na interação.

No aspecto **atitudes do corpo docente**, 71,2% dos estudantes demonstram satisfação, sendo 41,5% parcialmente satisfeitos e 29,7% totalmente satisfeitos, indicando que a maioria reconhece positivamente essas atitudes, embora o percentual de satisfação total seja menor que o parcial, o que sugere espaço para aprimoramentos. As respostas negativas somam 6,8%, divididas igualmente entre insatisfação parcial e total (3,4% cada), revelando uma parcela pequena, mas presente, de alunos insatisfeitos com as atitudes docentes. Já o percentual

relativamente elevado de 22% de alunos neutros pode indicar uma certa inconsistência nas atitudes percebidas ou dificuldades dos estudantes em avaliar claramente esse aspecto. Portanto, apesar da predominância da satisfação, o destaque para o número significativo de respostas neutras sinaliza a necessidade de aprofundar a compreensão e o fortalecimento das atitudes do corpo docente para alcançar maior clareza e engajamento entre todos os alunos.

No item **troca de experiências entre alunos e professores**, 76,2% dos estudantes manifestaram satisfação, sendo 34,7% parcialmente satisfeitos e 41,5% totalmente satisfeitos, o que demonstra que a maioria percebe positivamente essa interação e valoriza o diálogo e a construção coletiva do conhecimento. A insatisfação totaliza 7,6%, com 4,2% totalmente insatisfeitos e 3,4% parcialmente insatisfeitos, indicando uma parcela pequena, mas existente, de alunos que não se sentem plenamente contemplados nesse aspecto. Além disso, 16,1% permaneceram neutros, o que pode refletir uma menor percepção ou experiência direta com essa troca de experiências. Em suma, o alto índice de satisfação evidencia que os docentes estão em geral abertos ao diálogo, promovendo um ambiente enriquecedor para o processo educacional, embora haja espaço para aumentar o engajamento dos alunos neutros e reduzir a insatisfação.

O **planejamento inicial e as atividades marcadas** receberam uma avaliação positiva de 72,9% dos alunos, com 41,5% parcialmente satisfeitos e 31,4% totalmente satisfeitos, indicando que a maioria reconhece esses aspectos como adequados, embora o percentual de satisfação total seja menor que o parcial, sugerindo possibilidade de aprimoramento. A insatisfação somou 8,4%, sendo 2,5% totalmente insatisfeitos e 5,9% parcialmente insatisfeitos, revelando uma pequena, mas significativa, parcela de alunos que percebem falhas no planejamento ou na execução das atividades. Além disso, 18,6% dos estudantes mantiveram-se neutros, o que pode apontar para falhas pontuais na clareza ou no cumprimento do planejamento, ou ainda para falta de percepção mais clara sobre o tema. Assim, apesar do índice geral de satisfação ser alto, o número considerável de alunos neutros e insatisfeitos sugere a necessidade de atenção para garantir maior consistência e transparência no planejamento e nas atividades propostas.

A **capacidade dos docentes** foi considerada satisfatória por 78,3% dos alunos, sendo 40,7% parcialmente satisfeitos e 37,6% totalmente satisfeitos, o que demonstra um amplo reconhecimento da competência técnica e pedagógica do corpo docente. A insatisfação totalizou 5,9%, dividida entre 2,5% totalmente insatisfeitos e 3,4% parcialmente insatisfeitos, indicando uma parcela pequena, porém presente, de estudantes que percebem limitações na capacidade dos professores. Além disso, 16,1% dos alunos mantiveram-se neutros, o que pode refletir uma menor clareza ou experiência direta com a capacidade docente. Em suma, esses dados evidenciam que, de forma geral, o corpo docente é valorizado por sua competência, embora haja espaço para aumentar a percepção positiva e reduzir a neutralidade e insatisfação.

A maioria dos estudantes (78,8%) demonstrou satisfação com o **Relacionamento e a acessibilidade** aos docentes, sendo 40,7% parcialmente satisfeitos e 38,1% totalmente satisfeitos, o que indica uma boa abertura dos professores para o diálogo e uma proximidade que favorece o vínculo educacional. A insatisfação somou 5%, dividida igualmente entre insatisfação total e parcial (2,5% cada), revelando uma pequena parcela de alunos que percebem limitações nesse aspecto. Além disso, 16,1% dos estudantes mantiveram-se neutros, o que pode

indicar menor percepção ou experiência direta com a acessibilidade docente. De forma geral, os dados mostram que os docentes estabelecem um relacionamento positivo com a maior parte dos alunos, contribuindo para um ambiente educacional mais próximo e comunicativo.

Por fim, a **Qualidade do ensino** foi considerada satisfatória por 78,8% dos respondentes, com 40,7% parcialmente satisfeitos e 38,1% totalmente satisfeitos, demonstrando que, de forma geral, o ensino é avaliado positivamente, embora os 8,4% de insatisfação (2,5% total e 5,9% parcial) e os 12,7% neutros indiquem que ainda há espaço para aprimoramento na percepção de excelência. De maneira geral, os dados evidenciam que os estudantes estão satisfeitos com o corpo docente, tanto nos aspectos relacionais quanto pedagógicos, já que a alta taxa de satisfação em itens como frequência, resolução de dúvidas, capacidade e interação revela um corpo docente atuante, acessível e comprometido com a formação dos alunos. Apesar de alguns itens apresentarem índices relativamente elevados de neutralidade, não há sinais alarmantes de insatisfação, o que valida a qualidade do trabalho desenvolvido pelos professores da instituição.

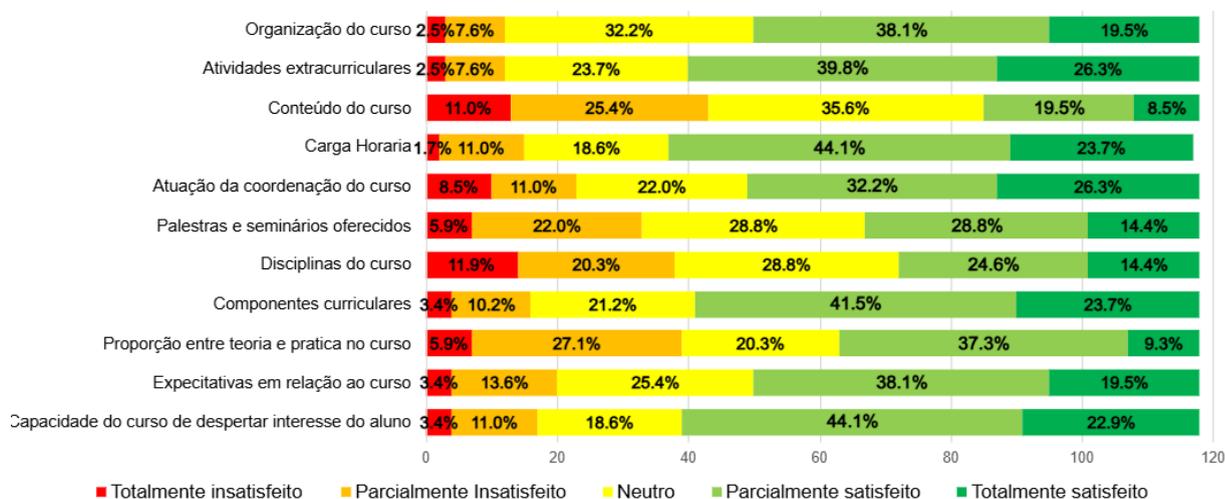
Em síntese, os dados analisados apontam que a atuação do corpo docente é amplamente valorizada pelos estudantes, tanto nos aspectos relacionais quanto pedagógicos. Os altos índices de satisfação nos indicadores de frequência, esclarecimento de dúvidas, acessibilidade e capacidade docente reforçam o comprometimento e a qualidade da equipe. Ainda que existam pontos com maior neutralidade e menores porcentagens de insatisfação, esses não comprometem a visão geral positiva e servem como base para melhorias específicas. Isso demonstra que a instituição possui um corpo docente sólido, bem avaliado e com potencial de evolução contínua.

4.3.4. Organização Curricular

A análise das respostas referente à organização curricular, os dados revelam uma percepção positiva por parte dos discentes. Considerando as 11 questões avaliadas, que abrangem desde a qualidade geral do curso até a satisfação com componentes curriculares, carga horária, atividades extra curriculares e atuação da coordenação, observa-se uma representatividade de 25,3% na distribuição percentual total das respostas. Esse resultado indica que esse atributo teve um desempenho relevante dentro do conjunto analisado, demonstrando que os estudantes reconhecem certa coerência e funcionalidade na organização do curso. Embora existam opiniões neutras e algumas insatisfações, a maioria dos estudantes vê o curso de forma positiva. Isso inclui pontos como a qualidade do curso, carga horária, atuação da coordenação e os componentes curriculares.

No entanto, ainda é possível identificar pontos de atenção que merecem melhorias, como a atualização de ementas, a inclusão de temas mais contemporâneos e o fortalecimento das atividades práticas e extracurriculares. Embora a avaliação geral tenha sido favorável, os dados reforçam a importância de manter um processo contínuo de revisão e aprimoramento da matriz curricular, que podem contribuir para elevar ainda mais o nível de satisfação dos discentes. A seguir, apresentam-se os dados referentes aos diferentes aspectos relacionados à organização do curricular.

Gráfico 5 – Percepção dos estudantes sobre a Qualidade curricular.



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

A análise dos dados relacionados à organização curricular revela uma diversidade de percepções entre os discentes quanto à estrutura do curso. Iniciando pelo item **Organização do curso**, observa-se um cenário majoritariamente positivo, com 38,1% dos estudantes declarando-se parcialmente satisfeitos e 19,5% totalmente satisfeitos. Esse resultado sugere que a estrutura geral do curso é considerada satisfatória pela maioria dos respondentes, indicando que há um planejamento mínimo coerente entre os componentes curriculares, a carga horária e a sequência das disciplinas. Contudo, os 32,2% de respostas neutras e os pequenos percentuais de insatisfação apontam para oportunidades de ajustes e melhorias pontuais na forma como essa organização é implementada e percebida.

Em sequência, a avaliação das **Atividades extracurriculares** apresentou resultados predominantemente positivos. Do total de respondentes, 39,8% declararam-se parcialmente satisfeitos e 26,3% totalmente satisfeitos, somando 66,1% de satisfação. Esses dados demonstram que a maioria dos alunos reconhece a existência dessas atividades ao longo do curso. Por outro lado, 23,7% optaram pela resposta neutro, enquanto 7,6% afirmaram estar parcialmente insatisfeitos e 2,5% totalmente insatisfeitos, totalizando 10,1% de insatisfação. De forma geral, os resultados indicam que as atividades extracurriculares estão presentes na vivência acadêmica dos discentes e têm sido, em sua maior parte, bem avaliadas. No entanto, o percentual expressivo de respostas neutras e o índice de insatisfação, ainda que menor, sugerem que há espaço para aprimoramento na forma como essas atividades são oferecidas, organizadas ou divulgadas ao longo do curso. A análise evidencia a importância de uma atenção contínua a esse componente, de modo que ele continue contribuindo de forma efetiva para a formação complementar dos estudantes.

No que diz respeito à **capacidade do curso de despertar interesse no aluno**, os dados indicam uma percepção majoritariamente positiva por parte dos discentes. Um total de 44,1% dos respondentes declararam-se parcialmente satisfeitos, enquanto 22,9% afirmaram estar totalmente satisfeitos. Esses resultados sugerem que o curso, em sua estrutura e abordagem, tem conseguido, em grande

medida, captar a atenção dos estudantes e estimular o envolvimento com os conteúdos e atividades propostas. Tal aspecto é fundamental, pois o interesse é um dos principais motores da motivação e do engajamento acadêmico, influenciando diretamente no desempenho, na permanência e na satisfação com a formação. Apesar do cenário majoritariamente positivo, os dados revelam que 18,6% dos alunos optaram pela resposta neutro e 14,4% demonstraram algum nível de insatisfação em relação à capacidade do curso de despertar interesse. Esses percentuais indicam que, embora a maioria dos discentes esteja satisfeita, ainda existe uma parcela relevante que não demonstra engajamento pleno ou que possui uma percepção menos positiva sobre esse aspecto. A presença significativa de respostas neutras pode apontar para uma percepção indiferente ou para dificuldades em avaliar esse item com clareza. Já os índices de insatisfação sugerem que, para parte dos alunos, há aspectos do curso que não têm contribuído de forma eficaz para estimular o interesse ao longo da formação. De forma geral, os resultados indicam a importância de se manter atenção contínua a esse aspecto, buscando compreender, por meio de instrumentos institucionais de escuta e avaliação, quais fatores podem estar influenciando essa percepção. Assim, é possível promover ajustes que favoreçam o envolvimento dos alunos de maneira mais ampla e equilibrada.

Em relação às **expectativas dos alunos quanto ao curso**, os dados demonstram uma percepção majoritariamente positiva: 38,1% dos discentes afirmaram estar parcialmente satisfeitos e 19,5% totalmente satisfeitos. Esses números indicam que o curso, de forma geral, tem conseguido corresponder às projeções e objetivos que os estudantes trazem ao ingressar na graduação, seja no que diz respeito à formação profissional, ao desenvolvimento de competências ou à preparação para o mercado de trabalho. No entanto, 25,4% se manteve neutro e os 13,6% de respostas parcialmente insatisfeitas e os 3,4% de insatisfação total apontam para a existência de uma parcela significativa de alunos cujas expectativas não estão sendo plenamente atendidas. Essa insatisfação pode estar relacionada a diversos fatores. Diante disso, justifica-se a importância de fortalecer canais de comunicação com os discentes, promovendo uma escuta ativa e contínua. Além disso, é necessário revisar periodicamente o projeto pedagógico, buscando adequar os conteúdos, estratégias de ensino e infraestrutura às necessidades e expectativas reais dos estudantes.

No que se refere aos **componentes curriculares**, os resultados apontam uma avaliação positiva por parte dos discentes: 41,5% declararam-se parcialmente satisfeitos e 23,7% totalmente satisfeitos. Esses dados revelam que a maioria dos alunos reconhece uma certa coerência entre os conteúdos das disciplinas e os objetivos propostos pelo curso, o que é essencial para garantir uma formação consistente e alinhada às expectativas profissionais. Entretanto, a presença de 21,2% de respostas neutras sugere que parte dos estudantes ainda não percebe de forma clara como os conteúdos se conectam entre si ao longo da graduação. Já os índices de insatisfação somam 13,6%, sendo 10,2% parcialmente insatisfeitos e 3,4% totalmente insatisfeitos. Isso pode indicar falhas na articulação entre as disciplinas, de forma geral, os dados demonstram que, embora exista um reconhecimento positivo da estrutura curricular, ainda há espaço para ajustes, sobretudo no sentido de ampliar a clareza, a efetividade e a integração dos conteúdos oferecidos ao longo do curso. Diante disso, é importante que a coordenação do curso e os docentes busquem revisar continuamente os planos de

ensino e promovam uma maior integração curricular, tornando a trajetória formativa mais coesa, lógica e significativa para o aluno.

No que se refere aos **componentes curriculares**, observa-se uma avaliação predominantemente positiva por parte dos discentes. 41,5% declararam-se parcialmente satisfeitos e 23,7% totalmente satisfeitos, o que representa um total de 65,2% de satisfação. Esse dado sugere que a maioria dos alunos percebe os componentes curriculares como minimamente coerentes com os objetivos do curso. Contudo, 21,2% das respostas foram neutras, o que pode indicar uma percepção indefinida ou falta de experiências marcantes que permitam uma avaliação mais clara. Já os índices de parcial insatisfação (10,2%) e total insatisfação (3,4%) somam 13,6%, revelando a existência de um grupo de estudantes que não está plenamente satisfeito com esse aspecto. Diante disso, os resultados reforçam a importância de uma análise contínua da organização e da composição curricular, a fim de manter os aspectos positivos e identificar pontos que possam ser aprimorados com base na escuta dos estudantes.

A **proporção entre teoria e prática** foi avaliada de maneira equilibrada, ainda que com predominância de avaliações medianas. 37,3% dos estudantes declararam-se parcialmente satisfeitos, enquanto 9,3% indicaram total satisfação, totalizando 46,6% de satisfação. Em contrapartida, 20,3% optaram pela resposta neutra, e 27,1% demonstraram algum grau de insatisfação, sendo 4,2% parcialmente insatisfeitos e 5,9% totalmente insatisfeitos. Esses números apontam para uma percepção geral de desempenho moderado nesse aspecto do curso, com uma parcela significativa de alunos não plenamente satisfeitos. A presença de um percentual expressivo de respostas neutras pode indicar ausência de experiências suficientemente claras ou marcantes para uma avaliação conclusiva. Dessa forma, os dados sugerem a necessidade de atenção contínua a essa dimensão do curso, buscando ajustes que possam fortalecer esse equilíbrio e melhorar a percepção dos discentes sobre essa relação. Sendo assim, é importante que o curso avalie estratégias que favoreçam uma articulação mais evidente entre teoria e prática.

Ao tratar do **conteúdo do curso**, observa-se uma avaliação significativamente crítica por parte dos discentes. Apenas 8,5% dos respondentes se declararam totalmente satisfeitos, enquanto 19,5% demonstraram algum nível de satisfação, sendo 35,6% os alunos optaram pela resposta neutro, o que representa uma parcela expressiva que não se posicionou de forma positiva nem negativa. Já 25,4% indicaram estar parcialmente insatisfeitos e 11,0% totalmente insatisfeitos. Esse panorama mostra que a maior parte dos estudantes não está plenamente satisfeita com os conteúdos abordados ao longo do curso. A soma das respostas neutras e insatisfeitas totaliza 72,0%, o que sinaliza um possível distanciamento entre o que é ofertado em sala e o que os alunos esperam. A baixa taxa de satisfação total (apenas 8,5%) também reforça essa percepção.

Diante desses dados, justifica-se a necessidade de reavaliar os conteúdos curriculares, promovendo ações que identifiquem os pontos de maior desconexão ou descontentamento. A partir disso, a instituição poderá planejar melhorias que possibilitem uma formação mais adequada às expectativas dos discentes, sem desconsiderar as diretrizes curriculares e os objetivos do curso.

A respeito da **Carga horária**, os dados são mais equilibrados, com 44,1% dos estudantes parcialmente satisfeitos e 23,7% totalmente satisfeitos. Isso demonstra que, de forma geral, a distribuição das horas entre disciplinas e atividades está sendo percebida como adequada. No entanto, 18,6% optaram pela resposta neutra.

Houve uma presença de 11% de respostas parcialmente insatisfeitas e 1,7% totalmente insatisfeitas sugere que ainda há estudantes que consideram a carga horária excessiva, ou incompatível com suas rotinas, apontando para a importância de uma organização mais criteriosa nesse aspecto.

A **atuação da coordenação do curso** apresenta um panorama equilibrado, porém com pontos que merecem atenção. De acordo com os dados, 32,2% dos alunos declararam-se parcialmente satisfeitos e 26,3% totalmente satisfeitos, totalizando 58,5% de avaliações positivas. Por outro lado, 22% dos respondentes mantiveram-se neutros, o que pode indicar uma percepção indefinida ou limitada interação com esse aspecto da gestão. Em relação à insatisfação, 11% dos estudantes se declararam parcialmente insatisfeitos e 8,5% totalmente insatisfeitos, somando 19,5% de avaliações negativas. Esse cenário evidencia que, embora uma parcela significativa dos discentes reconheça a atuação da coordenação como satisfatória, ainda há desafios que interferem diretamente na percepção sobre a gestão do curso.

No item **Palestras e seminários ofertados**, percebe-se que as avaliações são mais dispersas. Com 28,8% de satisfação parcial e 14,4% de satisfação total, há indícios de que tais atividades são oferecidas, mas ainda não são suficientes em quantidade, frequência ou diversidade para atender plenamente às expectativas dos alunos. A elevada taxa de respostas neutras (28,8%), aliada aos 27,9% de insatisfação (parcial e total), evidencia que a percepção dos alunos quanto a esse aspecto ainda é dividida. Esses percentuais indicam que, embora parte dos estudantes esteja satisfeita, uma parcela significativa demonstra indefinição ou insatisfação, o que reforça a importância de avaliar com mais profundidade os fatores que influenciam essa percepção e, se necessário, promover ajustes que melhorem a experiência acadêmica nesse ponto específico.

A avaliação das **disciplinas do curso** apresenta uma distribuição relativamente equilibrada, mas com aspectos que merecem atenção. Os dados indicam que 24,6% dos alunos estão parcialmente satisfeitos e 14,4% totalmente satisfeitos, revelando que pouco mais de um terço dos discentes demonstra algum nível de aprovação. No entanto, há um percentual expressivo de respostas neutras (28,8%), além de 20,3% parcialmente insatisfeitos e 11,9% totalmente insatisfeitos, o que aponta para uma percepção fragmentada sobre esse aspecto. Esses números sugerem a importância de manter um acompanhamento contínuo da organização e da qualidade das disciplinas, com base nas experiências dos estudantes, a fim de identificar possíveis ajustes que possam favorecer uma formação mais consistente e satisfatória.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS/ CONCLUSÕES

A presente pesquisa teve como objetivo analisar o nível de satisfação dos discentes do curso de Processos Gerenciais do IFPE – Campus Paulista, considerando as dimensões de atendimento administrativo, organização curricular, corpo docente e infraestrutura. Os resultados evidenciaram que, de forma geral, os estudantes demonstraram um bom nível de satisfação com a instituição, sendo o corpo docente o fator mais bem avaliado, enquanto o atendimento administrativo apresentou os índices mais baixos.

A elevada percentagem de avaliações positivas ao corpo docente confirma a importância do papel dos professores na experiência académica. Esse achado reforça o que afirmam Alcântara et al. (2012), ao indicarem que o suporte e a qualidade do ensino oferecido aos docentes contribuem diretamente para a satisfação discente. Por outro lado, os pontos de menor avaliação, especialmente aqueles relacionados ao atendimento administrativo, se destacou como o fator mais mal avaliado pelos discentes, revelando a necessidade de melhorias nesse setor para promover uma experiência académica mais eficiente e acolhedora, quanto à infraestrutura, indicam a necessidade de investimentos e melhorias em espaços físicos e equipamentos.

Tais resultados estão em consonância com os achados de Mainardes e Domingues (2009), que destacam que a percepção do aluno sobre a qualidade dos serviços educacionais está diretamente ligada à sua satisfação geral com o curso. Isso mostra que a satisfação discente vai além do conteúdo ministrado, abrangendo também os serviços de apoio e as condições materiais oferecidas pela instituição.

Com base nisso, recomenda-se que o IFPE – Campus Paulista invista na qualificação da equipe administrativa, reavaliando os processos administrativos com o objetivo de elevar ainda mais a percepção positiva dos alunos, além de melhorias estruturais. Tais ações podem contribuir para o aumento da satisfação discente e para a consolidação de um ambiente educacional mais completo e comprometido com a excelência. A aplicação contínua de instrumentos de avaliação da satisfação estudantil pode ser uma importante ferramenta de gestão, contribuindo para o aprimoramento do curso e para o fortalecimento da relação entre instituição e aluno.

Por fim, espera-se que este estudo contribua para discussões futuras e incentive novas pesquisas voltadas à qualidade dos serviços educacionais, reconhecendo a centralidade do discente no processo de ensino-aprendizagem e na construção de instituições mais eficientes e comprometidas com a formação de excelência.

REFERÊNCIAS

- ALCÂNTARA, V. de C.; LUIZ, G. V.; FERREIRA, A. C.; TEODORO, S. A. S. Dimensões e determinantes da satisfação de alunos em uma instituição de ensino superior. **REMark – Revista Brasileira de Marketing**, São Paulo, v. 11, set./dez. 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/remark.v11i3.2444>
- ARAGÃO, B. S.; ALFINITO, S. & LUÍS, C. J. Satisfação com a Experiência Acadêmica de Estudantes do Ensino Superior. **Consumer Behavior Review**, v. 2(2), p.100, 2018. Disponível em: [\(PDF\) Satisfação com a Experiência Acadêmica de Estudantes do Ensino Superior](#)
- AZNAR-MAS, L.; ATARÉS-HUERTA, L.; MARÍN-GARCÍA, J. A. **Using student satisfaction surveys to evaluate learning experience in higher education: A design approach**. *Education Sciences*, v. 13, n. 4, p. 526, 2023.
- BOTELLO, J. A.; SALINAS, E. M. C.; PÉREZ, D. E. R. Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. **REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, v. 13. n. 2, p. 10-11, 2015.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia** 2016. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/catalogo-nacional-dos-cursos-superiores-de-tecnologia>. Acesso em 26 nov. 2022.
- BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudo e Pesquisas Educacionais. **Censo da Educação Superior 2020**. Disponível em: https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/estatisticas_e_indicadores/resumo_tecnico_censo_da_educacao_superior_2020.pdf
- CARVALHO, Albaniza de. **Evidências empíricas acerca da satisfação discente da estrutura física: o caso da unidade acadêmica de Física/CCT/UFCG**. 41f. (Trabalho de Conclusão de Curso - Monografia), Curso de Especialização em Gestão e Administração Pública, Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Universidade Federal de Campina Grande – Sousa - Paraíba - Brasil, 2011
- CARVALHO, R. J. F. **Os fatores determinantes da satisfação dos alunos de mestrados de continuidade**. Dissertação (Mestrado em Marketing) – ISCTE Business School. Portugal, 2009. Disponível em: <https://repositorio.iscteul.pt/bitstream/10071/1718/1/Tese%20Ricardo%20Carvalho.pdf>. Acesso em 20 nov. 2022.
- Gil, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.
- Kauark, F. S., Manhães, F. C., & Souza, C. H. S.. **Metodologia da pesquisa: um guia prático**. Itabuna, BA: Via Litterarum Editora, 2010.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**: Satisfação total do cliente, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2019, p.141

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2015.

KUNKEL, F. I. R.; RIGHI, M. B.; VIEIRA, K. M.. **DESENVOLVIMENTO E VALIDAÇÃO DO MODELO PLS-PM APLICADO À SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**. 2012

MACHADO, Andreia. Ensino Híbrido: desafios e possibilidades em tempos de pandemia. 2021. 50 f Monografia (Graduação) – Universidade Federal de Santa Catarina, 2021. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/351250213_Ensino_Hibrido. Acesso em: 15 jul. 2025.

Mainardes, E. W. & Domingues, M. J. C. S. (2008). Satisfação em serviços educacionais: estudo multicaso na graduação em administração em instituições de ensino superior de Joinville, SC. **Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração**. Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 32

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. Satisfação de estudantes formandos em Administração de Joinville/SC com o seu curso: estudo multicaso em instituições de ensino superior privadas. **Revista Gestão & Planejamento**, Salvador.

MARQUES, C. S.; PEREIRA, B. A. D.; ALVES, J. N. Identificação dos Principais Fatores Relacionados à Infraestrutura Universitária: uma Análise em uma IES Pública. **Revista Sociais e Humanas**, [S. l.], v. 23, n. 1, p. 91–103, 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/sociaisehumanas/article/view/2100>.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

MIORANZA, Claudio. **Desenvolvimento e aplicação de modelo multidimensional para a avaliação da qualidade educacional no programa de Pós-Graduação Stricto Sensu do IPEN**. 2009. Tese (Doutorado em Tecnologia Nuclear - Materiais) - Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. <https://doi.org/10.11606/T.85.2009.tde-11042010-200118>. Acesso em: 15 jul. 2025.

OLIVEIRA, Reynaldo Melo de; GOUVEIA, Larissa Nayara Almeida. **Análise da satisfação dos discentes do curso de Gestão Comercial**: um estudo aplicado no IFPB – Campus Guarabira. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Campus Guarabira, 2016.

PEREIRA, Marcelo Dias. **Marketing educacional**: o uso e estratégias em instituições de ensino privado de Santana do Livramento. 2016. Trabalho de Instituto Federal de Pernambuco. Campus Paulista. Curso de Processos Gerenciais. 18 de julho de 2025.

Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Pampa, Santana do Livramento, 2016.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

Projeto Político Pedagógico Institucional (PPPI-IFPE). Disponível em <https://www.ifpe.edu.br/o-ifpe/ensino/documentos-norteadores/projeto-politico-pedagogico-institucional-pppi-2009-2013.pdf> 2012 p.35

Resolução nº 01 2019-CONSUP IFPE - Aprova Ad Referendum o PPC (autorização de funcionamento do curso). p.35 disponível em pdf: <http://www.ifpe.edu.br/campus/paulista/cursos/superiores/tecnólogos/processos-gerenciais>

RODRIGUEZ, A. Fatores de permanência e evasão de discentes do ensino superior privado brasileiro – um estudo de caso. **Revista Caderno de Administração**, v. 5, n. 1, p.5, 2011.

SANTOS, F. F.; MARQUES, R. N. Marketing educacional: propostas e desafios para uma instituição de educação básica. Quaestum: **Revista de Estudos em Gestão Pública**, v. 12, n. 1, p. 1-19, 2021. Disponível em: <https://revista.ipecege.org.br/quaestum/article/view/592>. Acesso em: 16 jul. 2025.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília. **Anais [...]** Rio de Janeiro, ANPAD, p.53-58, 2005.